

OORDEEL

Verzoeker

De heer P.R. te Hasselt.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is ongedateerd en bij het secretariaat ingeboekt op 13 juni 2012 onder nummer 2012 034.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwartewaterland, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Verzoeker dient op 17 april 2012 een klacht in bij de gemeente. Als hij op 13 juni 2012 nog geen formele reactie heeft ontvangen wendt hij zich tot de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). Als de Oo op 19 juni 2012 telefonisch contact opneemt met de gemeente, wordt gemeld dat de klacht in behandeling is en de week daarop afgehandeld zal worden. Verzoeker wordt door de Oo per email van 19 juni 2012 voorgesteld eerst hierop te wachten.

Op 11 juli 2012 volgt de schriftelijke afhandeling door de gemeente.

Verzoeker is niet tevreden met de uitkomst en vraagt op 18 juli 2012 de Oo de klacht te behandelen.

Over het verzoek vindt een gesprek plaats op 14 augustus 2012. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker en zijn echtgenote; namens de gemeente: de heer S. en verder de heer T. van Tog Nederland Noord Oost BV te Meppel; namens de Oo: de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoeker acht het gedrag en handelen van de heer K., onderzoeker in het kader van de behandeling van bezwaar en beroep dat verzoeker instelt tegen de vaststelling van de WOZ-waarde van zijn woning, onzorgvuldig en nodeloos kwetsend. Verder is aan de orde de wijze van klachtbehandeling door de gemeente; verzoeker verneemt niets en het duurt lang.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Bejegening
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie afgewerkt, zodat het verzoek ontvankelijk is.

In dit kader merkt de Oo op dat wat betreft de inhoud van het conflict –de vaststelling van de WOZ-waarde van de woning- de Oo niet bevoegd is nu hiervoor een wettelijke rechtsgang bij de Rechtbank, en daarna hoger beroep bij het Hof open staat.

Wel kan de Oo een oordeel geven voor zover het gaat om schending van ombudsnormen.

De Oo is van mening dat de gemeente, door te verwijzen naar het feit dat de heer T. niet in haar dienst is en te concluderen dat het klaagschrift niet ontvankelijk is, een te beperkte opvatting hanteert van het begrip 'onder verantwoordelijkheid van' in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. De Oo acht de klacht ontvankelijk nu de gemeente in eerste instantie in de gelegenheid is geweest de klacht af te handelen.

Feiten

1. De heer T. is werkzaam als taxateur bij Tog Nederland Noord Oost BV te Meppel (verder: Tog), een organisatie die door de gemeente Zwartewaterland onder andere wordt ingeschakeld bij de behandeling van bezwaarschriften tegen de door de gemeente vastgestelde WOZ-waarden. Een en ander is geregeld in een overeenkomst tussen Tog en de gemeente.
2. Verzoeker heeft bezwaar ingediend tegen de vaststelling van de WOZ-waarde door de gemeente van zijn woning. Ook bij dit bezwaar is door de gemeente Tog ingeschakeld om onderzoek te doen naar de waarde. In de directe omgeving van verzoeker zijn door anderen ook WOZ-bezwaarschriften ingediend. Ook daar doet Tog onderzoek.
3. Verzoeker dient op 17 april 2012 bij de gemeente een klaagschrift in over de handelwijze/bejegening door de heer T. bij het huisbezoek ten tijde van het onderzoek en zijn opstelling bij de zitting van de Rechtbank als verzoeker beroep ingesteld heeft.
4. Bij brief van 11 juli 2012 deelt de gemeente naar aanleiding van de klachten van verzoeker mee dat zijn klaagschrift niet ontvankelijk is nu de heer T. niet in dienst is bij de gemeente, maar als adviseur wordt ingeschakeld. Wel heeft de gemeente bij de Rechtbank het proces-verbaal van de op 27 maart 2012 gehouden rechtbankzitting opgevraagd. Daaruit blijkt volgens de gemeente niet dat er door de heer T. woorden zijn gebezigd die kwetsend en beledigend zouden kunnen zijn. Evenmin blijkt de gemeente dat de heer T. zou hebben gehandeld in strijd met de werkelijkheid. Verwezen wordt verder naar Tog. Daar zou, nu het gaat om een werknemer van Tog, een klacht ingediend kunnen worden.
5. De gemeente heeft met deze schriftelijke afhandeling de wettelijke termijn voor het behandelen van een klacht overschreden.
6. Verzoeker is het niet eens met het standpunt van de gemeente. Hij wijst er op dat de heer T. door de gemeente als onderzoeker en adviseur is ingeschakeld en tijdens de rechtszitting fungeerde als onderzoeker, medevertegenwoordiger en tevens woordvoerder van de gemeente Zwartewaterland. Verder acht hij de conclusie van de gemeente dat er, gezien het proces-verbaal van de Rechtbank, geen sprake zou zijn van kwetsende en beledigende opmerkingen, eenzijdig en ongepast nu hijzelf hierover niet is gehoord.
7. Verzoeker zendt de Oo op 24 juli 2012 een afschrift van de ambtelijke verklaring over de exacte inhoud van zijn woning. Dit –zo stelt hij- om de kwaliteit van het onderzoek van de heer T. aan te tonen. Het gaat om een verklaring van een andere WOZ-taxateur in

opdracht van de heffingsambtenaar van de gemeente Zwartewaterland. Daaruit blijkt dat de inhoud van de woning 519 m³ bedraagt.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan:

Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat de heer T. vlak voor de lunch onaangekondigd op huisbezoek kwam in verband met een onderzoek in het kader van de vaststelling van de WOZ-waarde van de woning van verzoeker naar aanleiding van zijn bezwaarschrift. Er was weinig tijd omdat verzoeker op tijd in het ziekenhuis moest zijn voor een medische behandeling. Verzoeker heeft dit nadrukkelijk bekend gemaakt. Hij is van mening dat de heer T. uit deze hint had moeten begrijpen dat hij op een later tijdstip terug moest komen. Toen verzoeker achteraf op informatie uit ging, ontdekte hij zelfs dat hij helemaal niet verplicht is toegang tot zijn woning te verlenen.

Wat verzoeker stoort is dat de heer T. later bij de Rechtbank verklaart dat hij met koffie is ontvangen. Dat was volgens verzoeker gezien de tijdsdruk niet het geval. Hij is erg geschrokken van deze mededeling bij de Rechtbank, omdat het gewoon niet waar is. Daar reageerde hij inderdaad wat heftig op.

Het onderzoek van de heer T. spitst zich volgens verzoeker toe op het leefcomfort binnen de woning. De problematiek ligt echter in het feit dat de tuingrond ernstig vervuild is en dat dit de gebruiksmogelijkheden van de tuin aantast. Normaal gebruik van de tuin is niet meer mogelijk. Dat zou gevolgen moeten hebben voor de waardebepaling van de woning.

Volgens verzoeker is er sprake van niet professioneel handelen als de heer T. meldt dat de bodemverontreiniging nauwelijks van belang is. De aanvankelijk vriendelijke toon van het gesprek verandert in een nogal vijandelijke, haast rancuneuze sfeer. Dit ook omdat de heer T. opmerkt dat de woning wel eens veel meer waard zou kunnen zijn. Toen werd gemeld dat er wellicht een rechtbankprocedure zou komen, zei de heer T. 'dat hij zijn zaken altijd heeft gewonnen en dat er dus weinig resultaat zou zijn'.

Verzoeker geeft aan dat de heer T. de inhoud van de woning niet goed heeft opgemeten. In een later stadium is dat door een andere taxateur alsnog gebeurd. In plaats van 588 m³ blijkt de woning een inhoud te hebben van 519 m³. Dit is niet professioneel.

Al met al komt het er op neer dat de heer T. autoritair optrad, waarbij hij communiceerde: "je moet niet denken dat je er wat van af krijgt".

Verder stelt verzoeker aan de orde de handelwijze van de heer T. ten tijde van de behandeling van de zaak bij de Rechtbank. Dit betreft:

- De onjuiste constatering dat het pand niet over een zij-ingang zou beschikken.
- De stelling dat ernstige vervuiling in de tuin van ondergeschikt belang is.
- Niet ingaan op de door verzoeker voorgelegde bruto inhoudsberekening van de woning.
- De onjuiste verklaring dat hij prettig was ontvangen met koffie.
- Het niet geven van waarde/gewicht aan het feit dat de verkoop van Eikenlaan 5 is ontbonden door de rechter; dit terwijl de bodembedreigende invloed van Eikenlaan 5 juist de aanleiding is voor de bezwaren van verzoeker.
- Een onjuiste reactie op de mededeling van verzoeker dat gezien de slagschaduw van de hogere buurwoning er geen mogelijkheid is zonnepanelen op het dak te plaatsen. De heer T. zou hierop hebben gereageerd met de mededeling dat hij geen windmolens en slagschaduw heeft waargenomen. Dit is naar de mening van verzoeker buiten de orde en is

door hem als kwetsend ervaren in de zin van "de familie Rademaker loopt kennelijk met molentjes".

Juist deze gang van zaken bij de Rechtbank is voor verzoeker aanleiding op 17 april 2012 een klaagschrift in te dienen bij de gemeente. Dit is per abuis gedateerd 17 maart 2012.

Verder is verzoeker het niet eens met het standpunt van de gemeente dat er geen klacht kan worden ingediend nu de heer T. niet in dienst is bij de gemeente. Immers de heer T. handelde namens de gemeente en in opdracht van de gemeente. Hij voert zelfs het woord namens de gemeente bij de behandeling van de zaak door de Rechtbank.

Ook verbaast verzoeker zich er over dat de afhandeling van de klacht zo lang moest duren, als het toch neerkomt op niet ontvankelijk verklaren. Hij heeft achteraf over de klachtafhandeling een gesprek gehad met de burgemeester, die aangaf dat het om een formeel juridische kwestie ging bij het niet ontvankelijk verklaren. Verzoeker is niet gehoord bij de klachtbehandeling, terwijl de gemeente wel van alles opmerkt over het proces-verbaal van de zitting bij de Rechtbank. Het was correct geweest als hij hierover zijn mening had kunnen geven.

Gemeente

De heer T. verklaart zich niet te herkennen in dat wat verzoeker aanvoert. Er is wel gesproken over het feit dat er vanwege het ziekenhuisbezoek weinig tijd was, maar het bleek niet zo urgent dat het onderzoek op een later tijdstip moest worden uitgevoerd. Hij is door verzoeker gewoon binnengelaten. De heer T. geeft aan dat hij –vooral als het gaat om onderzoek naar meerdere woningen, zoals hier het geval was- zonder voorafgaande afspraak de woningen bezoekt. Het is bijna niet rond te krijgen met iedereen op dezelfde dag een afspraak te maken.

Hij stelt dat hij zeker bereid is op een later tijdstip terug te komen als dat nodig blijkt. Zo was er bij één van de woningen alleen een minderjarige dochter thuis. Dan gaat hij niet naar binnen. Hierop heeft de dochter haar vader gebeld en heeft hij alsnog de woning kunnen bekijken.

De heer T. geeft aan dat hij verzoeker op een correcte wijze van de nodige informatie heeft voorzien. Hij werkt al jaren op deze manier en heeft nog nooit klachten gehad. Excuses zijn wat hem betreft niet aan de orde.

Hij kan zich voorstellen dat –nu de waarde van de woning hoger bleek dan door de gemeente eerst was vastgesteld- er bij verzoeker teleurstelling is. Bij de waardebepaling telt echter alles mee; het is dan ook gewenst dat hij een volledig beeld krijgt van de woning. Het is duidelijk dat voor verzoeker de vervuiling erg van belang is, maar dat is niet het enige waar naar gekeken moet worden.

De heer T. stelt dat hij bij het huisbezoek zeker niets heeft gemeld over een eventuele uitkomst van een proces voor de Rechtbank. Dan kan ook niet nu de eigenlijke waardebepaling nog moest volgen.

Hij heeft een en ander uitgelegd bij de Rechtbank en werd daar –net als bij de hoorzitting van de Oo- in de rede gevallen door verzoeker. De rechter heeft hier moeten ingrijpen. Bij de Rechtbank is alleen gezegd dat verzoeker nog koffie aanbood, wat werd afgeslagen. Er is niet gezegd dat er gezellig koffie gedronken zou zijn.

Wat betreft de slagschaduw geeft de heer T. aan dat dit een begrip is dat in de branche algemeen wordt gehanteerd als het gaat om windmolens. Dat is bij de Rechtbank zo ook gezegd. Bij schaduw van naastliggende woningen wordt niet van slagschaduw gesproken.

Het is verder correct dat de inhoud van de woning kleiner bleek dan waar de heer T. van uit is gegaan; hij had er niet mee gerekend dat de woning van achteren smaller wordt. Echter ook met de lagere m3 inhoud blijft het zo dat de woning nog steeds meer waard is dan de WOZ-waarde die de gemeente hanteerde. Verder is dit een kwestie die ter beoordeling van de rechter staat.

Namens de gemeente wordt aangegeven dat de klachtbehandeling langer duurde omdat het college zich een gedegen mening wilde vormen. Hierbij speelde dat verzoeker gegevens over de inhoud van de woning overlegde. Dit moest beoordeeld worden. Hierover is er een gesprek met de wethouder geweest. Daar is de klacht overigens niet besproken.

Verder was het aan de orde een gesprek te regelen tussen verzoeker en de burgemeester voordat het schriftelijke besluit over de klacht verzonden zou worden.

Er is uiteindelijk toch besloten tot niet ontvankelijk verklaren van het klaagschrift. Dit in aansluiting bij een uitspraak over een arts-adviseur van een gemeente in een WMO (wet maatschappelijke ondersteuning)-zaak, waarbij werd verwezen naar de klachtenregeling voor de desbetreffende adviseur en deze niet onder de bestuursverantwoordelijkheid van de gemeente bleek te vallen. Wel is voor de volledigheid nog het proces-verbaal van de zitting bij de Rechtbank opgevraagd, maar nu het klaagschrift niet ontvankelijk bleek, is afgezien van het horen van verzoeker.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker

Verzoeker reageert per email van 27 augustus 2012. Hij merkt samengevat het volgende op:

- a. De heer T. heeft bij de Rechtbank wel verklaard dat hij gezellig koffie heeft gedronken. Bij de Oo verklaart hij dan wat anders.
- b. Het verhaal over de minderjarige dochter die alleen thuis was, wordt door betrokkenen ten stelligste ontkend.
- c. Verzoeker is niet door de rechter gemaand op straffe van verwijdering. De rechter heeft opgedragen aan verzoeker zich te onthouden van de door hem getoonde reactie op de onjuiste voorstelling van zaken.
- d. Het klopt niet dat de woning achteraan smaller zou zijn.
- e. Onder Feiten, punt 7: het gaat om twee andere WOZ-taxateurs.
- f. Voorts zijn er enkele tekstuele opmerkingen/aanvullingen, die de Oo voor rekening van verzoeker laat nu zij niet essentieel zijn voor de behandeling van de klacht, dan wel betrekking hebben op dat wat er als 'Standpunt van de gemeente' is gemeld.

De Oo heeft kennis genomen van de reactie van verzoeker, neemt punt e. over en betreft het overige voor zover nodig bij de overwegingen.

Gemeente

Namens de gemeente is op 30 augustus 2012 gemeld dat men zich kan vinden in het verslag van bevindingen. Van de heer T. is geen reactie ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Bejegening

Bij een fatsoenlijke bejegening gaat het er om dat (een vertegenwoordiger van) de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties moeten attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Dit op respectvolle wijze en rekening houdend met de persoon van de burger.

De Oo stelt vast dat de opvattingen van verzoeker en van de heer T. over de gang van zaken en bejegening ten tijde van het huisbezoek en bij de behandeling van het beroep bij de Rechtbank diametraal tegenover elkaar staan. Uitsluitel is dan ook niet te geven.

Wel kan gezegd worden dat het huisbezoek niet echt gelegen kwam. Toch heeft verzoeker de taxateur binnengelaten, maar eigenlijk verwachtte hij dat gezegd zou worden dat het huisbezoek

later zou moeten plaatsvinden. Gezien de werkwijze van de heer T., namelijk zonder afspraak aanbellen, ligt dat niet voor de hand. Hoewel de heer T. dit niet beaamt, gaat de Oo er toch van uit dat in ieder geval de sfeer niet als prettig is ervaren door verzoeker. Zoals aangegeven is niet definitief een oordeel te geven over wat er is gebeurd.

Wat betreft de werkwijze en het resultaat van de taxatie, stelt de Oo vast dat er geen bevoegdheid is. Het is aan de rechter hier een oordeel over te geven.

Wel is de Oo van mening dat het niet aan de orde is om zonder vooraankondiging bij een woning langs te gaan. Los van de klacht van verzoeker kan namelijk vastgesteld worden dat een taxateur in dit soort zaken per definitie inbreuk maakt op de privacy van mensen, ook al kan dat niet anders, wil men tot een onderbouwd advies komen. De inbreuk wordt niet acceptabel als er geen aankondiging van is.

Klachtbehandeling

Hierboven onder Ontvankelijkheid is reeds het standpunt weergegeven van de Oo als het gaat om de conclusie van de gemeente er hier een niet-ontvankelijke klacht is.

Verder is de Oo van mening dat de gemeente min of meer 'op twee gedachten hinkt' door, ook al acht men de klacht niet ontvankelijk en zou deze dus buiten behandeling moeten blijven, vervolgens toch gegevens op te vragen bij de Rechtbank en hierover mededelingen te doen in de klachtafhandelingsbrief. Dan is het aan de orde in het kader van 'hoor en wederhoor' hierover ook verzoeker naar zijn mening te vragen. De Oo acht het niet correct dat dit achterwege is gebleven nu de gemeente wel op de inhoud is ingegaan.

Tot slot stelt de Oo vast dat de klachtafhandeling te lang heeft geduurd. De hiervoor aangevoerde redenen overtuigen niet. Wel is het te prijzen dat verzoeker een en ander na de klachtafhandeling heeft kunnen bespreken met de burgemeester.

Oordeel

Bejegening: geen oordeel mogelijk

Klachtbehandeling: niet zorgvuldig

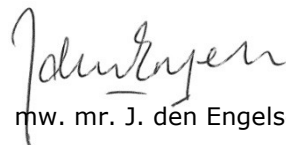
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 20 september 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse